



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**El clima institucional y organizacional en la calidad de
servicio educativo de la Escuela de Educación básica
“Juan Montalvo” del cantón Machala, durante el
periodo 2013-2014**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Marco Antonio SOLORZANO ZAMBRANO

ASESOR

Dra. Francis DÍAZ FLORES

Lima, Perú

2016

Referencia bibliográfica

Solorzano, M. (2016). *El clima institucional y organizacional en la calidad de servicio educativo de la Escuela de Educación básica “Juan Montalvo” del cantón Machala, durante el periodo 2013-2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

135
E. Pastor
y
Jorge (+1400)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO

87

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADA POR EL GRADUANDO DON MARCO ANTONIO SOLORZANO ZAMBRANO PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad de Lima, a los 27 días del mes de mayo del 2016, siendo 17:00 p.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA (Presidente), la Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES (Asesora), el Dr. ADÁN ESTELA ESTELA (Jurado Informante), la Dra. TAMARA PANDO EZCURRA (Jurado Informante) y el Mg. ELÍ CARRILLO VÁSQUEZ (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **EL CLIMA INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "JUAN MONTALVO" DEL CANTÓN MACHALA, DURANTE EL PERIODO 2013-2014** que presenta el graduando Don MARCO ANTONIO SOLORZANO ZAMBRANO, para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por la Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES (Asesora), el Dr. ADÁN ESTELA ESTELA (Jurado Informante), la Dra. TAMARA PANDO EZCURRA (Jurado Informante)

Después de haber escuchado la sustentación del graduando, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de :

Muy Bueno (18) Dieciocho

Como testimonio del acto que culminó a las 17:45 p.m. horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Don MARCO ANTONIO SOLORZANO ZAMBRANO, para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación

Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA

Presidente

Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES

Asesora

Dr. ADÁN ESTELA ESTELA

Jurado Informante

Dra. TAMARA PANDO EZCURRA

Jurado Informante

Mg. ELÍ CARRILLO VÁSQUEZ

Miembro del Jurado

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es analizar la influencia del clima institucional y organizacional en la calidad de servicio educativo de la Escuela de Educación Básica “Juan Montalvo” del cantón Machala. La población estuvo conformada por 127 sujetos de la acción y la muestra por 96 sujetos de la acción.

El diseño de la investigación es transaccional, correlacional, causal, bivariada, transversal. Para la recolección de datos se confeccionaron dos cuestionarios estructurados como medición y consta de dos aspectos: El clima institucional y organizacional y la calidad de servicio educativo con sus dimensiones.

Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad. El estudio plantea la siguiente hipótesis de investigación “Si se estudia la influencia del clima institucional y organizacional, entonces se incrementa la calidad de servicio educativo en la Escuela de Educación Básica “Juan Montalvo” del cantón Machala, periodo 2013-2014”.

Los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis investigada, pues contrastados los resultados de la evidencia empírica de los criterios formulados, obtenida, registrada y porcentualizada en los cuadros estadísticos se ha encontrado un nivel correlación positivo y se aprecia una influencia directa del clima institucional y organizacional en la calidad de servicio educativo, existiendo evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

PALABRAS CLAVE: Clima institucional y organizacional-Calidad de servicio educativo.

SUMMARY

The purpose of this research is to analyze the influence of institutional and organizational climate in the quality of educational services at the School of Basic Education "Juan Montalvo" Canton Machala. The population consisted of 127 subjects of the action and the sample of 96 subjects of the action.

The design research is transactional, correlational, causal, bivariate, transversal. The institutional and organizational climate and quality of educational services with their dimensions for data collection and two structured as a measure consists of two aspects questionnaires were prepared.

The instruments meet the qualities of validity and reliability. The study raises the following hypothesis Juan Montalvo Canton Machala, period 2013-2014 "If the influence of the institutional and organizational environment is studied, then the quality of educational services at the School of Basic Education is increased."

The results allow to reject the null hypothesis and accept the hypothesis investigated, as contrasted the results of the empirical evidence such criteria obtained, registered and rebased in the statistical tables found a level positive correlation and a direct influence can be seen institutional and organizational climate in the quality of educational services, existing statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis.

KEYWORDS: Institutional and organizational climate - Quality of educational services.